МИНИCTEPCTBO НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**Кафедра прикладной информатики**

ОТЧЕТ ПО ЛАБОРАТОРНОЙ РАБОТЕ № 5

ДИСЦИПЛИНЫ «Программная инженерия»

НА ТЕМУ:

**Этап выявления потребностей**

**Выполнил:**

студент группы ПИН-б-о-21-1

Стороженко Артем Владимирович

Проверил: ассистент кафедры прикладной и информатики

Мартыновская А.С.

Ставрополь, 2023

**Задание 1**

Пользователи:

1. Покупатели билетов
2. Работники службы поддержки
3. Администратор системы

Заинтересованные лица:

1. Разработчики системы
2. Заказчик
3. Менеджер проекта
4. Администрация автовокзала

**Задание 2**

|  |  |
| --- | --- |
| Пользователь | Роль |
| Клиент | Покупка билета на автобус, обращение в службу поддержки, просмотр расписания |
| Работники службы поддержки | Коммуникация с клиентами, регистрация отслеживания обращений, сбор обратной связи |
| Администратор системы | Сопровождение АИС, редактирование маршрутов |

Легенда пользователя:

1. Клиент заходит в приложение
2. Клиент регистрируется и / или заходит в личный кабинет
3. Клиент просматривает расписание
4. Клиент выбирает рейс
5. Клиент выбирает конкретное место в автобусе
6. Если возникли трудности, клиент обращается в службу поддержки
7. Клиент покупает билет
8. Клиент возвращает билет, если понадобится

**Задание 3**

Потребности пользователя:

1. Покупка билетов онлайн
2. Получение консультации по поводу работы с подсистемой
3. Выбор места в автобусе
4. Просмотр расписания
5. Удобный возврат билета
6. Выбор даты и мест отправления и прибытия

**Задание 4**

|  |  |
| --- | --- |
| Представитель | Администратор подсистемы |
| Описание |  |
| Тип |  |
| Ответственность | Отслеживание работы подсистемы, редактирование и добавление маршрутов, обучение остальных пользователей работы с подсистемой, составление отчетов |
| Критерий успеха | Стабильная работа подсистемы, достаточный уровень обученности остальных пользователей |
| Вовлеченность | Рецензирование требований, тестирование, проектирование архитектурных решений |
| Поставляемые артефакты (документы) | Отчет об изменении маршрутов, отчеты об ошибках в подсистеме |
| Комментарии / проблемы |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Представитель | Работник службы поддержки |
| Описание | Предоставляет консультацию по работе с подсистемой для клиентов автовокзала |
| Тип | Уверенные навыки работы с подсистемой. Может объяснить обычному пользователю все действия, необходимые для достижения его целей |
| Ответственность | Отслеживание и регистрация обращений, сбор обратной связи, предоставление пользователям консультации по работе с подсистемой |
| Критерий успеха | Процент закрытых обращений |
| Вовлеченность | Рецензирование требований, тестирование |
| Поставляемые артефакты (документы) | Отчеты об ответах на обращениях, отчеты об ошибках в подсистеме |
| Комментарии / проблемы |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Представитель | Клиент автовокзала |
| Описание | Основной пользователь ИС |
| Тип | Случайный пользователь, не имеет навыков работы с подсистемой |
| Ответственность | Использует подсистему для приобретения билетов |
| Критерий успеха | Успешная покупка билета, удовлетворенность работы системы |
| Вовлеченность | Тестирование |
| Поставляемые артефакты (документы) | Нет |
| Комментарии / проблемы | Неудобный интерфейс может помешать использованию приложения |

|  |  |
| --- | --- |
| Представитель | Менеджер проекта |
| Описание | Отвечает за проектирование ИС |
| Тип | Обладает обширными знаниями в сфере программной инженерии и управления проектами |
| Ответственность | Проверка качества |
| Критерий успеха | Соответствие разработанной ИС предъявленным требованиям, создание ИС |
| Вовлеченность | Определяет и анализирует требования к ИС, непосредственно участвует в проектировании ИС, управляет ресурсами проекта по разработке ИС, создает техническое задание, координирует работу разработчиков |
| Поставляемые артефакты (документы) | Техническое задание |
| Комментарии / проблемы | Нет |

|  |  |
| --- | --- |
| Проблема: | Отсутствие оперативного доступа к расписанию рейсов |
| Воздействует на: | Клиенты автовокзала |
| Результатом чего является: | Расписание расположено только на самом автовокзале |
| К чему приводит: | Клиентам трудно узнать об изменениях в расписании, что приводит к пропуску рейсов и |
| Выигрыш от: | Повышение уровня удовлетворенности клиентов, рост продаж за счет повторных обращений и новых покупателей, повышенная заполненность автобусов |
| Успешное решение должно | Предоставить клиентам возможность узнать расписание в любом месте и в любое время |